

Plennus Ativa

Como fidelizar seu cliente em tempo de Pandemia

Enxergando além da visão de Vendas

Alessandro Silva

INTRODUÇÃO

O E-BOOK traz a ideia por trás das vendas, no sentido de fidelizar o cliente, diferente de tudo que o mercado já mostrou. O intuito é informar e capacitar todo tipo de profissional a realizar uma venda, seja ele do comércio informal, funcionário privado, micro empreendedor ou afins. A venda é sim técnica, pode ser aprendida e treinada, entretanto não é só isso, envolve uma série de aspectos que nem todo mundo conhece, e quem conhece dificilmente fala. Somos seres humanos, e como tais temos no nosso íntimo, um tipo de comportamento frente a diversas situações, dentre as quais, grande parte das tomadas de decisões estão pautadas em aspectos não falados e sim demonstrados.

COMO FIDELIZAR SEU CLIENTE EM TEMPO DE PANDEMIA

1. Escondido no Consumo

O inconsciente nos traz de cara pré julgamentos acerca de várias situações do dia a dia. Partindo desse ponto, quantos de nós fazemos ideia e julgamentos errados de pessoas que depois nos tornamos amigos? E quantos de nós, deixamos de entrar em determinados ambientes ou saímos dele por simplesmente não nos sentirmos bem?

E os exemplos não param por aí, acontece o dia todo, tudo fruto de informações armazenadas no nosso cérebro que tendem a se juntar através de “disparos”, formando o conceito sobre aquilo que estamos vendo. Por isso, tanto a possibilidade da compra quanto a efetivação dela, não depende somente do produto ou serviço que você oferece. A chance de venda se multiplica através dos pontos que descreverei a seguir.

2. Tenho concorrência, e agora ?

Diversas pessoas me procuram com ideias bem bacanas e com vontade de empreender. Mas quando vão pro mercado, elas acham mais pessoas vendendo o produto ou serviço que ela também quer oferecer, e nesse momento se desestimulam.

Analistem o seguinte, quando temos uma mulher grávida próxima do nosso convívio, a tendência é que passemos a ver mais mulheres grávidas. Quando interessamos em comprar um carro de um certo modelo e na cor vermelho por exemplo, a tendência é que vejamos mais desse veículo nessa cor.

Com a venda do seu produto ou serviço é a mesma coisa. Depois de resolver fazer o processo acontecer e sair do papel a tendência é que veja mais pessoas fazendo isso, e acredite isso é bom. Tenha a positividade com você e a consciência que o sol nasce para todos, e todos nós temos nosso lugar. E nesse cenário temos que pesquisar o que alguém já fez e deu certo, e alguém que fez e deu errado.



Se tiver isso bem claro dentro de você, não se permitirá desanimar, e se encherá de motivação.

É aí que mora a oportunidade nesse momento de pandemia. Quantos Delivery você conhece? Quantos conseguiram manter o padrão de atendimento com o aumento da demanda?

Muitos estão desistindo, ou não conseguem fazer a coisa andar, e o motivo é muito simples: As pessoas que ali trabalham não estão preparadas para o novo nicho de mercado que é o Delivery. Pois a questão já não se trata da venda em si, mais de um novo centro das atenções... **O ATENDIMENTO !**

3. Sim...mas todo mundo faz o tal ATENDIMENTO!

Verdade ou Mito?

Verdade, todo mundo que trabalha na área de vendas, direta ou indiretamente precisa realizar o atendimento pra vender. Mas infelizmente (*ou felizmente*) nem todo mundo entende o que é um atendimento. Pra se entender inicialmente do que se trata o atendimento, vamos nos colocar na posição de cliente, ok? Agora responda essas três questões:

a) Você já chamou alguém no Whatsapp ou Instagram que vendia algo, e esperou muito pra ser respondido?

b) Já chegou em alguma loja, e o vendedor ou atendente estava de cabeça baixa e nem viu você?

c) Já fechou um pedido, ou compra que sentiu falta daquele algo mais.... e na hora de receber veio tudo errado e você ficar furioso porque sabe que a pessoa não prestou atenção em você?

Você com certeza já passou por pelo menos duas situações dessas, ou até mesmo as três.

Pois é ! Aí está o problema das vendas. Não adianta a pessoa se encher de conteúdo, cursos de técnicas de vendas, como fazer um filtro de vendas, leads em site, se na hora do vamos ver.. de fechar a venda, concretizar o negócio o atendimento é horrível, e as vezes em alguns casos nem acontece o atendimento.

Você empreendedor ou colaborador de uma empresa, seja média ou grande, ou você que está buscando empreender com seu pequeno negócio, em casa ou na internet, vendendo algum produto ou serviço, precisa dominar as três coisas que vou te falar agora. Essas três dicas são ouro, e no mercado atual de crise, o diferencial entre você e outro precisa mais do que nunca estar bem apresentado. É preciso agregar valor ao que se faz, independente de onde e o que esteja fazendo, **FAÇA SEMPRE O SEU MELHOR!**

Seja melhor do que você mesmo.

4. " Entenda isso é será próspero sempre"

***UMA VENDA BEM FEITA SE TRANSFORMA NUMA
INDICAÇÃO.***

***SOMENTE HAVERÁ INDICAÇÃO, SE O CLIENTE FOR
BEM ATENDIDO.***

***UM ATENDIMENTO EXCEPCIONAL NÃO É SOMENTE
DURANTE O ATO DA VENDA.. O DEPOIS CONTA
BASTANTE.***

Se isso faz sentido pra você e, mais ainda, se você estiver disposto e colocar isso em prática eu te digo que esse e-book já cumpriu sua missão.

5. Toda venda é bem feita já por ser a VENDA?

Depende...

Ora, mais porquê depende? Se concretizei a venda já estou no lucro...

Nem sempre!

Em sua maioria, as vendas só vão acontecer depois de um processo de prospecção, apresentação do produto, resposta as objeções, deixar o cliente se sentir a vontade com seu atendimento excelente e por fim o fechamento da venda. Entretanto nem sempre é assim. Vão existir casos e casos, e é justamente por isso que você precisa estar pronto para qualquer novo cenário. Inclusive alguém que já chega pronto pra consumir seu produto/serviço, sem perguntar nada em razão da necessidade daquele item ou daquele serviço... e aí mora o perigo. Esse cliente é o ideal para ser melhor atendido, dar total atenção e você mesmo criar as objeções e responder.

Pois ali não há risco em perder a venda, e com isso as chances dele ser um indicador aumentam em 80%, por baixo. Foque nos benefícios e qualidades daquele item, as particularidades, o porque com você é diferente...aproveite, é o seu momento!

Daí em diante todos que ele indicar geralmente vem já fechado para a venda, e você vai trabalhando todos da mesma forma, é incrível. Isso é o pilar do sucesso nas vendas, com o atendimento prestativo e eficaz, os seus números vão aumentar muito.

Aí você está se perguntando, porque ninguém nunca te falou isso..

A resposta é simples, a maioria das pessoas estão preocupadas com o resultado somente, em chegar a tal número (Não que isso esteja errado), sem se preocupar com o caminho percorrido. Se você percorre aquele caminho todo mês, em busca de resultados, porquê não fazer ele plantando já para o mês seguinte ? Curta a caminhada, o processo é maravilhoso. E mais rentável com certeza.

6. INDICAÇÃO... como usar a meu favor.

Tá bem..

mas esse negocio de indicação. Não sei se funciona.

Caro Leitor (a),

Qual foi o último filme que assistiu no cinema, antes da Pandemia? Agora me responda, quantos amigos ou pessoas próximas viram o mesmo filme?

Dentre essas pessoas, com certeza alguém disse : cara... que filme incrível! e isso influenciou quem não viu o filme, querer ver.

Agora pense num filme que você nunca viu no cinema, ficou em cartaz lá por 90 dias e só porque alguém disse que não era bom, você não foi assistir. O nome que se dá a esse fenômeno é **INDICAÇÃO**.

Na maioria das vezes fazemos de graça, e sem nem perceber. Algumas vezes existem programas de recompensa a eventuais indicadores, ou descontos.

Só pra deixar mais claro..

Um produto ou serviço, com atendimento excelente e um pós venda sincero, alcança até 4 pessoas próximas ao seu cliente. Muito Top hein, vender pra cinco pessoas numa tacada só.

E atente-se ! Um produto ou serviço, que gera transtorno, falsas informações, ou que o cliente se sinta enganado ou persuadido de forma errada, também vira uma indicação, só que negativa. E acreditem mais uma vez, ele vai alcançar ate 10 pessoas! Ele ficou muito puto, enraivecido com um mal atendimento, não teve a devida atenção ou precisou e você não atendeu e nem retornou no Whatsapp e passa essa imagem adiante.

E é por isso que vou explicar a seguir o passo a passo para tornar o seu atendimento excelente e fidelizar seus clientes, trazendo indicações a cada novo cliente.

7. Venda concluída, fiz um atendimento excelente. Como fidelizar ele para que traga indicações?

Então... chegamos ao capítulo mais importante do livro, e depois que você internalizar isso será impossível não bater suas metas, gerar lucro e se diferenciar dos demais concorrentes.

Após o fechamento da venda, é primordial que deixe o seu contato pessoal com o cliente, pode ser um cartão pessoal, ou uma mensagem pelas redes sociais e se coloque a disposição para qualquer dúvida. Esse é o primeiro passo para consolidar a segurança na venda realizada.

Coloque o número dele na sua agenda telefônica do celular, e posteriormente o inclua em alguma situação relacionada ao produto ou serviço que ele adquiriu contigo. Por exemplo, se foi consumo de uma torta de frango, e você tem outros sabores, mande uma mensagem dizendo..." fulano de tal, lembrei do sr ao fazer essa torta de carne", acompanhado de uma foto. Em seguida pergunte como ele está e finalize a conversa sem oferecer

o produto. Ele mesmo se colocará na posição mais uma vez de consumidor, perguntando preço e entrega e etc.. Nunca faça diretamente, o campo das redes sociais são muito voláteis, tem uma linha bem fina que separa intimidade de amizade. A primeira coisa que a pessoa pensa é ..." é melhor bloquear, vai ficar me oferecendo coisas toda hora". Para não correr esse risco, seja sutil e inteligente. Uma outra situação a que deve estar atento, que acontece com frequência quando o cliente tem dúvidas sobre o funcionamento de algum produto, ou serviço realizado. Esse contato é prioridade na sua vida, deve ser respondido com rapidez e desprendimento, sem demonstrar interesse algum em vender outra vez, apenas resolva !

Essa resolução em tempo recorde, vai contra tudo que conhecemos no Brasil e causa uma surpresa boa no cliente com a sensação de que fez um ótimo negócio. Em seguida o psicológico dele entenderá que ele te deve algo, e ele começará a te indicar como sendo o melhor em tal seguimento, ramo da atuação e afins.

Pareceu óbvio né..?

Nenhum dos grandes serviços retornam o cliente em menos de 24 horas, é estatística. Na dúvida olha o *RECLAME AQUI*, a media geral de resposta é de 24 a 48 horas. Por isso independente mais uma vez do que você faz ou vende seja atencioso, e mesmo que não dependa de você a informação, é a sua prestatividade que vai falar mais alto, diminuindo um problema que poderia levar até ao Tribunal, fidelizando esse cliente a você.

Todo o acontecimento está embasado na informação, vende quem sabe mais sobre o produto, explica melhor, se torna autoridade naquele assunto. Ou como muitos chamam de **GURU (pessoa que conhece muito sobre algo)**, o cliente faz ligação mental a tudo que envolve o seu nicho de atuação com você, e vai te ligar pedindo conselho e até mesmo indicação, tudo pela forma que foi atendido.

Somos consumidores também e queremos ser bem atendidos, queremos um diferencial, uma pessoa que se mostre apaixonada pelo que faz.

8. A Mina de ouro do seu negócio, passo-a-passo.

Existem atualmente muitas ferramentas para aplicar um atendimento de excelência, que são simples a primeira vista, mais não são fáceis de aplicar.



Antes, vou te explicar que para o atendimento se tornar de alto impacto é necessário separar a competências a seguir em Anterior a Venda e Durante/Pós Venda.

Relaxa aí que o grande momento chegou, atenção total agora!

A -ANTES DA VENDA

Habilidades que são de total importância para se elevar o atendimento. Competência que você precisa adquirir hoje, pra ontem.

- **CONHEÇA BEM O PRODUTO OU SERVIÇO;**
importante o saber total as características do que está vendendo, absolutamente tudo inclusive concorrentes, iguais ou diferentes, e o porque de cada um;
- **POSTURA**

é o tratamento que se dá as pessoas ao seu redor. Está relacionado a educação, um sorriso agradável e a leveza no saber chegar e sair, comportamento muito difícil de acompanhar com funcionários e colaboradores. E que causam maiores problemas, pois não se veem como sendo a pessoa que está do outro lado.

- **EMPATIA**

Capacidade de se colocar no lugar do outro, sendo sincero. Aqui o profissional não pode olhar só o seu lado, é preciso visão 360°, olhando também o lado da empresa. E durante a venda, se colocar na posição do cliente para entender se aquele produto ou serviço vai resolver o problema dele, se vai alcançar a expectativa gerando satisfação. Saber que a venda só é boa se for para ambos, todos tem que ganhar na tríade: o cliente, o vendedor e a empresa. Se algum deles for prejudicado, a venda não atingiu seu principal valor.

- **TREINAMENTO**

Olha aqui um fator que levam as Empresas a falência até o terceiro ano de vida: a falta de acompanhamento com os colaboradores, ou a falta de treinamento sobre o processo somente acarreta num turn over altíssimo, ou seja grande rotatividade de pessoas num mesmo setor. As empresas precisam

capacitar os seus funcionários para um atendimento de excelência onde o intuito é prepará-los para todas as circunstâncias, pois pessoas que lidam com o público fornecendo informações, prestações serviços, recebendo reclamações, vendendo produtos e tantas outras situações, necessitam ter algumas habilidades essenciais como: Facilidade de relacionamento, capacidade de refletir, paciência e bastante flexibilidade em mudança no comportamento. Todas essas habilidade, e outras específicas a cada ramo podem ser desenvolvidas e aprimoradas por meio de treinamento. O treinamento é imprescindível não só no âmbito de conhecimento específico , mas também global da empresa.

Já dizia Daniel Godri.." Treino e valorizo as recepcionistas, os guardas, as telefonistas, as secretárias, porque eles podem num único contato, melhorar ou destruir toda a imagem da empresa."

• MOTIVAÇÃO

Para realmente conseguir o objetivo final, que é o encantamento do cliente, nós devemos estar motivados e entender que o resultado daquela organização, pequeno negócio ou a venda de tal produto, vai depender exclusivamente de você, e do quão motivado vai estar. É bastante notório, que caso você trabalhe para alguém, a empresa deve fazer a parte dela, e demonstrar o quanto você é importante e reconhecer o seu trabalho. Em caso de liderança, faça isso com os seus e terá resultados fantásticos.

A motivação é um sentimento interno, e assim como os outros sentimentos devem ser polidos diariamente. Em se tratando do que te motiva, é muito subjetivo, pois está ligado diretamente a sua visão e missão de vida. Quais os valores adquiriu durante a sua trajetória, e o que de fato é importante pra você.

Depois de identificar isso, o trabalho fica mais fácil, você passa a entender o sentido de estar ali realizando aquela função, em busca de um objetivo que é só seu, e só você pode alcançar.

B- DURANTE /PÓS-VENDA

Aqui vamos nós...

Essas serão as ferramentas e gatilhos que bem utilizados, em fusão com o aprendizado até aqui facilitarão a fidelização dos seus clientes.

- **TRATAR O CLIENTE PELO NOME**

É um gesto relativamente simples, que faz com que as pessoas se sintam de fato especiais. Perguntar o nome do cliente no primeiro contato é importante, e manter a lembrança desse nome durante e depois da venda é mais importante ainda.

- **QUEBRA DE GELO**

A famosa quebra de gelo.. quem nunca passou uma saia justa, ou um clima tenso em um atendimento ao cliente?

Todos nós em algum momento da vida passamos por isso, num elevador, ou mesmo numa festa onde não conhecemos ninguém. E no processo da venda, o papel de quebrar esse gelo é do atendimento, com perguntas e assuntos inteligentes, geralmente ligados a situação que se encontram no momento, ou relacionado a situações externas como futebol, ou acontecimentos de conhecimento público e até mesmo um elogio sincero, com todo cuidado para não transmitir uma ideia equivocada.

É um passo importantíssimo no atendimento ao cliente!

Depois da quebra de gelo, com a confiança do cliente conquistada, fica quase que impossível não fechar a venda. Utilize o carisma para facilitar o início da relação, e sempre busque aperfeiçoar com uma possível amizade pós venda.

- **SINCERIDADE**

A falta de sinceridade é responsável por muitas das insatisfações dos clientes com o produto ou serviço oferecido. É preciso uma comunicação assertiva e sincera do que está se propondo, do que realmente está ofertado. Pois as vezes se causa grande expectativa em relação a uma determinada coisa, e na entrega não é apresentado nada daquilo que foi mostrado. Isso é bastante adequado ao momento atual de crise, com aumento de Delivery, tem que ser uma preocupação dos empreendedores entregar o que promete, tanto no que se refere ao produto quanto o tempo da entrega, e precisam ser bem diretos nessa comunicação.

- **RAPIDEZ**

A nossa sociedade está em constante mudança, e um fator determinante para a não satisfação do cliente é a falta de rapidez no processo. A comunicação nem sempre é eficiente, e o ganho de tempo é considerado a peso de ouro.

Principalmente para os atendimentos em home office, e plataforma digitais, onde todo o processo acontece. Desde a prospecção até a finalização do pedido, a rapidez traz a sensação de que tem alguém que se preocupa com o cliente. Entenda que enquanto ele fala contigo, ele provavelmente já chamou mais dois e pesquisa mais três em busca do mesmo produto ou serviço. O que faz ele tomar a decisão é a agilidade no atendimento.

- **CORTESIA**

Essa não precisava nem falar, mas para fins de fechamento de ideia, colocamos essa cereja no bolo. A chave do sucesso, é tratar aos outros como gostaria de ser tratado sempre, independente de qualquer aspecto, evite o conceito antecipado sobre alguém. Seja agradável, atencioso (a) e busque a solução para o cliente. Se não possuir a solução, educadamente seja sincero e assuma que o melhor pra ele é buscar outra opção. E isso não é vergonha, muito pelo contrário. Assumir para o cliente que não

consegue ajudar ele naquele momento, é muito mais bem visto do que tentar empurrar algo que não servirá pra ele. Esse comportamento trará grandes ganhos e retorno futuramente, quando uma nova necessidade com certeza ele vai te procurar.

CONCLUSÃO

Finalizo esse trabalho, firme na ideia de ter ajudado um pouco nesse momento em que vivemos. A busca por agregar o conhecimento, e trazer mudança na vida das pessoas é o que nos move.

Espero que possa ter contribuído com seu pequeno, médio ou grande negócio, e que coloque as coisas simples em prática entendendo que a maioria das coisas que estão escritas nesse projeto, não dependem de ninguém além de você mesmo. Toda a tratativa é psicológica e são aspectos que chegam antes mesmo de oferecer o produto ou serviço, e se você tiver as melhores entregas, não adiantará de nada se não tem carisma, postura, educação e motivação. São coisas que aparentamos sem querer, ficando explícito no nosso ser, antes de falarmos um Bom dia ou Boa Tarde essa informações já chegaram ao inconsciente do outro.

Utilize isso a seu favor, de forma acertada e trazendo a seu cotidiano fazendo assim dele um hábito.

Escrito por:

Alessandro G. Silva

Gestor de Empresas, graduando em Direito, Consultor Organizacional e Coaching Empresarial. Fundador da Plennus Ativa e da Avanço Clube.

Atua no mercado desde 2002, no ramo comercial, e busca capacitar os possíveis vendedores e empreendedores, com o máximo que se pode ter em razão dos resultados.

"Foque no que depende de você"

06/2020

plennus.ativa@gmail.com

